



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



Clïentenaudit BWRI

Zoetermeer, 28 februari 2018

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

1	Introductie	5
1.1	Respons	5
2	Resultaten	7
2.1	Voortraject	7
2.2	Begeleiding	8
2.3	Afronding traject	9
2.4	Communicatie en bereikbaarheid	9
2.5	Algemene suggesties	10
2.6	Totaalbeeld	10



1 Introductie

Op verzoek van Blik op Werk heeft Panteia een cliëntenaudit uitgevoerd bij BWRI. In dit rapport zijn de resultaten van deze audit beschreven.

De cliënten zijn telefonisch benaderd en met behulp van een semigestructureerde vragenlijst bevraagd over de dienstverlening die BWRI hen geboden heeft.

We hebben veel zorg besteed aan het beschermen van de anonimiteit van de cliënten. Het is dan ook niet toegestaan om op basis van dit rapport cliënten te benaderen over de door hen gegeven antwoorden.

1.1 Respons

Blik op Werk onderscheidt 12 verschillende typen diensten. In onderstaand overzicht is te zien hoeveel respondenten we per dienst hebben geïnterviewd.

tabel 1 Diensten

		Aantal respondenten uit de groep
Dienst 1	Scholing en opleiding	
Dienst 2	Fysieke en mentale behandeling of begeleiding	
Dienst 3	Diagnose, onderzoek en loopbaan oriëntatie	1
Dienst 4	Organisatieadvies en onderzoek	
Dienst 5	Jobcoaching	
Dienst 6	Verzuimbegeleiding (wet poortwachter)	
Dienst 7	Outplacement	
Dienst 8	Toeleden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)	
Dienst 9	Toeleden naar werk vanuit situatie geen werk	9
Dienst 10	Sociale activering	13
Dienst 11	Inburgeringscursussen en duale trajecten	
Dienst 12	Duurzame inzetbaarheid	

Bron: Blik op Werk



2 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken van de cliëntenaudit bij BWRI. Het interview met de cliënten is ingedeeld in een aantal blokken, te weten het voortraject, de begeleiding, de afronding, de communicatie en afsluitend eventuele algemene suggesties voor de organisatie en een eindcijfer voor het totaalbeeld. De presentatie van de resultaten volgt dezelfde indeling en volgorde.

2.1 Voortraject

De meeste cliënten komen bij BWRI terecht via de sociale dienst van de gemeente. Er zijn ook een aantal die via het UWV zijn voorgedragen of via familieleden (ouders of partner). Geen enkele cliënt heeft vrijwillig voor de dienstverlening van BWRI gekozen. Ze geven aan dat het de keuze was van de sociale dienst / het UWV of dat er in het algemeen geen sprake was van een eigen keuze.

De meeste cliënten zijn positief over het eerste contact met BWRI en noemen het een "goed" of "prima" gesprek. Als verdere toelichting hierop wordt genoemd dat er duidelijk wordt besproken wat de doelen zijn, het traject en de verwachtingen. Een aantal cliënten geeft ook aan dat de juiste vragen worden gesteld en er voldoende aandacht is voor de (situatie van de) cliënt. Slechts enkele cliënten zijn negatief over het eerste contact. Zo geeft één cliënt aan dat het gesprek te afwachtend was en deze persoon zich 'van het kastje naar de muur' gestuurd voelde.

Zo goed als alle cliënten geven aan dat de aanpak en de doelen met hen zijn besproken in voortraject. De meesten zijn ook positief hierover en geven aan dat dit duidelijk wordt uitgelegd en afgestemd:

- "Ja alle stappen zijn doorgenomen. Het was heel duidelijk welke plichten ik had en wat mijn begeleider voor mij ging doen"
- "Dat is goed verlopen. Zij gaven duidelijk aan wat zij van mij verwachten ik heb nu niveau 2 en zij wilden graag dat ik weer naar school ging voor niveau 3"

Bij één cliënt waren er geen doelen of een plan van aanpak besproken in het voortraject en deze cliënt zegt hier het volgende over: "Nee er is geen sprake geweest van een traject, geen doelen, geen stappen, niets".

De meeste cliënten geven aan dat er naar hen werd geluisterd en zijn hier doorgaans ook erg positief over. Ze geven aan dat er voldoende inlevingsvermogen was en aandacht voor de persoonlijke situatie. Een cliënt licht dit als volgt toe: "Ja dat was heel goed. Vaak had ik zelf behoefte aan een gesprek, dat kon altijd. Zelfs zonder afspraak liep ik weleens binnen". Een paar cliënten geven echter aan dat dit niet het geval was en zij niet passend werk hebben gekregen.

Als *sterke punten* van het voortraject worden genoemd:

- Dat de coach vriendelijk was, begripvol en betrokken
- Maatwerk in de doelen en aanpak
- Men zich goed beholpen voldoende
- Toegankelijk en men neemt de tijd voor je



De meeste cliënten hebben geen verbeterpunten of weten zo gauw niet iets dat verbeterd kan worden. Onderstaand een aantal suggesties van cliënten die wel *verbeterpunten* zien voor BWRI:

- Meer aandacht voor het individu in de trajecten
- Meer sociaal vermogen / inleving
- Meer stages kunnen faciliteren
- BWRI is vooral toegespitst op mensen met een beperking, voor 'normale' mensen is de begeleiding te beperkt
- Minder afwachtend ten opzichte van de cliënt

2.2 Begeleiding

De meeste cliënten hebben een vaste begeleider gehad in het traject. Het kwam weleens voor dat er gewisseld werd van vaste begeleider (zoals bij ziekte of wisseling van baan), maar zij geven aan dat het traject daar niet onder heeft geleden. Bij 4 cliënten was er geen sprake van een vaste begeleider. Eén daarvan geeft aan moeite te hebben gedaan om een vaste begeleider te krijgen.

Vrijwel alle cliënten zeggen dat de dienstverlener de afspraken nakwam gedurende de begeleiding. Twee cliënten merken echter op dat er überhaupt geen sprake was van afspraken, alleen wat betreft hoe laat ze op hun werk aanwezig moesten zijn. Eén cliënt geeft aan dat het erg lang duurde voordat de dienstverlener de afspraken nakwam.

Over de snelheid van de afstemming waarmee cliënten weer aan de slag kunnen, is de meerderheid positief. Voor een aantal is het echter naar eigen zeggen niet van toepassing, omdat ze niet aan het werk zijn gegaan, maar een uitkering hebben gekregen. Voor één cliënt ging het veel te traag en was de begeleiding te afwachtend.

Bijna alle cliënten voelen zich gedurende de begeleiding serieus genomen door de dienstverlener. Zo zegt een cliënt: "Ja zeker, in een periode waarin er problemen waren in het gezin, hebben zij de ondersteuning gegeven die ik nodig had." Ook geven een aantal cliënten aan op advies van de begeleiding een studie te volgen. Een enkele cliënt voelde zich echter niet serieus genomen: "Nee totaal niet. Ik werd daar eerder afgekraakt dan geholpen. Bij het laatste gesprek kreeg ik een paniekaanval en toen is het traject gestopt."

Het afstemmen van de contactmomenten verliep bij vrijwel alle cliënten voorspoedig. Zo wordt onder andere gezegd: "Ja met name dit was heel sterk, altijd heel duidelijke wanneer en waar de afspraak is". Bij 2 cliënten verliep dit minder goed, zo zegt een cliënt: "ja maar moest er wel veel moeite voor doen. Het was niet altijd duidelijk wanneer de afspraak was. Kreeg zowel via een brief als email berichten die elkaar soms tegenspreken".

Als sterke punten met betrekking tot de begeleiding worden genoemd:

- Aardige, inlevende coach
- Duidelijke afspraken
- Bereikbaarheid coach

Als verbeterpunten met betrekking tot de begeleiding worden genoemd:

- Meer individuele benadering
- Geen wisseling van coach in het traject

- Opleidingen beter afstemmen op het niveau van de cliënt

2.3 Afronding traject

Ruim de helft van cliënten geeft aan dat het gewenste resultaat van het traject is bereikt. Zo zegt een cliënt: "Werk nu via BWRI bij TDM naar volle tevredenheid. Ook bij PostNL, ook hier tevreden over". Een andere cliënt is vooral blij met de opleidingskansen: "Ja, alhoewel ik nog geen baan heb, ben ik wel de juiste opleidingen aan het volgen". Daarnaast zijn er ook cliënten die geen werk hebben gevonden maar wel tevreden zijn met het resultaat omdat ze een uitkering hebben gekregen.

Zo'n 7 cliënten geven aan dat het gewenste resultaat voor hen niet is bereikt of dat ze zich slechter af voelen dan voor het traject. Redenen zijn dat er voor hen geen passende banen/ stages zijn gevonden of omdat het begeleidingstraject over het algemeen niet is gelukt. Zo zegt een cliënt: "Nee, ik was door de gemeente opgeleid tot hovenier en wilde hier graag in verder". Voor de cliënten die zich slechter af voelen dan voorheen speelt mee dat hun zelfvertrouwen is aangetast door het niet kunnen slagen van het traject en het vinden van een geschikte baan. Verder zijn er ook cliënten die zeggen werk te hebben gevonden zonder de hulp van BWRI, zoals via een uitzendbureau.

Bij twee cliënten is het gewenste resultaat niet bereikt door andere omstandigheden als ziekte en verhuizing.

Van de cliënten waarbij het gewenste resultaat niet is bereikt, geven de meeste aan onvoldoende op weg te zijn geholpen. Zo zegt een cliënt: "Nee, het werk paste helemaal niet bij mij zowel in de fabriek als bij PostNL was te zwaar voor iemand van 64". Enkele daarvan vinden dat ze wel goed op weg zijn geholpen, ondanks dat het gewenste resultaat niet is bereikt: "Ja toch wel, ook wel nuttige training en begeleiding gehad".

Als sterke punten met betrekking tot de afronding zijn genoemd:

- Aardige / inlevende begeleider
- Duidelijke afspraken / duidelijk traject
- Houden rekening met de persoonlijke situatie van de cliënt

Als verbeterpunten van de afronding van het traject worden genoemd:

- Meer individuele benadering
- Palet van begeleiding uitbreiden voor "normale mensen" (en niet alleen voor mensen met een beperking)

2.4 Communicatie en bereikbaarheid

Cliënten hebben contact gehad met een begeleider van BWRI via persoonlijke gesprekken, de e-mail, brieven en telefonisch. Enkele cliënten geven aan het om veelal om persoonlijke gesprekken ging, terwijl anderen zeggen dat het contact vooral per e-mail of telefoon plaatsvond. Ook de termijn waarop contact is, verschilt per cliënt. Sommige cliënten zeggen elke maand een persoonlijk gesprek te hebben gehad, terwijl andere aangeven 1 keer in het half jaar telefonisch contact te hebben gehad.



Voor de meeste cliënten was de verstrekte informatie duidelijk en op tijd. Een paar geven echter aan dat de informatie vaak tegenstrijdig was of niet juist.

Als sterk punt van de communicatie is genoemd:

- Duidelijk en voldoende

Overige sterke punten die genoemd zijn, hebben niet specifiek betrekking op de communicatie, maar zijn gerelateerd aan eerder genoemde punten zoals een aardige / inlevende coach, goed traject etc.

Er zijn geen verbeterpunten genoemd die specifiek betrekking hebben op de communicatie. Ook hier zijn wel verbeterpunten genoemd, maar die meer betrekking hebben op het begeleidingstraject en die eerder genoemd zijn.

2.5 Algemene suggesties

Cliënten konden aan het einde van het interview nog aangegeven of ze algemene tips hadden voor de organisatie als geheel.

Het bieden van meer (passende) stage- en werkplekken wordt hier door 4 cliënten genoemd. Eén cliënt geeft als tip dat de trajecten bij het BWRI meer afgestemd moeten worden op de persoon.

2.6 Totaalbeeld

De dienstverlening van BWRI wordt door de 23 gesproken cliënten gemiddeld beoordeeld met een 7,2. De hoogste beoordeling is een 9 en de laagste een 1. Van alle 23 cliënten zijn er 3 die de dienstverlening met een onvoldoende beoordelen (een 5 of lager). Daar tegenover staan 12 cliënten die uiterst tevreden zijn en de dienstverlening van BWRI beoordelen met een 8 of een 9.

Al met al kan gezegd worden dat het totaalbeeld van de dienstverlening, ondanks wat verbeterpunten hier en daar, over het algemeen positief is en men zich goed geholpen voelt.